

GARANTIE – (TRANSPORT-) SCHADE - KLACHTENPROCEDURE

GARANTIE

Op alle artikelen die u bij ons koopt hebt u 1 jaar garantie. Voor bepaalde producten is sprake van aanvullende fabrieksgarantie of beperkte garantie. Als dit het geval is, staat het bij de betreffende productomschrijvingen aangegeven.

De op het aankoopbewijs vermelde dagtekening geldt als ingangsdatum voor de garantie. Mocht een product bij aankomst beschadigd zijn, verzoeken wij u dit zo snel mogelijk maar binnen de wettelijk bekwame tijd, te melden.

Procedure garantiemelding:

1. U dient uw melding te maken per e-mail naar office@extremeshops.eu
2. U dient de volgende informatie te verstrekken:
 - bestelnummer
 - omschrijving van het artikel welke defect is
 - een duidelijke omschrijving van het probleem
 - uw contactgegevens
3. Voeg foto's toe indien mogelijk

Na ontvangst van uw melding kunt u binnen 14 kalenderdagen een inhoudelijke reactie van ons verwachten.

Wij kunnen u vragen (aanvullende) foto's van het product te mailen, zodat wij aan de hand van deze foto's een beoordeling kunnen doen en wellicht een passende oplossing kunnen aandragen.

Als u, nadat u hiervoor een verzendinstructie hebt ontvangen, iets terugstuurt dan bent u verantwoordelijk voor verlies of beschadiging. Zorg ook altijd voor een bewijs van versturen. Indien binnen de garantietermijn een klacht gegrond is, komen alle kosten (inclusief verzendkosten) voor rekening van HetTuinpaleis.nl

Bij een ongegronde klacht kan geen aanspraak gemaakt worden op gratis reparatie of vervanging en komen de gemaakte verzendkosten voor rekening van de consument. HetTuinpaleis verstrekt in dat geval een vrijblijvende prijsopgave voor de kosten van herstel. Hierna kan worden aangegeven of er akkoord gegaan wordt met reparatie tegen het aangegeven bedrag of dat afgezien wordt van verdere afhandeling. In het laatste geval wordt het artikel geretourneerd. De verzendkosten voor de retourzending komen hierbij voor rekening van de consument.

HetTuinpaleis brengt in het geval van een ongegronde klacht een bedrag van 35 euro aan onderzoeks- en administratiekosten in rekening. Indien een klacht gegrond is, heeft de consument recht op kosteloos herstel, vervangende nieuwe onderdelen of een nieuw product. Wanneer herstel goedkoper is, is het redelijk en toegestaan dat HetTuinpaleis de keuze van omruilen afwijst en voor reparatie gaat.

Er kan geen aanspraak worden gemaakt op de garantie indien:

- . bij beschadiging door opzet, of door nalatigheid;
- . bij onoordeelkundig gebruik of nalatig onderhoud;
- . bij normale slijtage;
- . bij beschadiging door het niet of niet juist in acht nemen van de gebruiksaanwijzing.

De verleende garantie geldt onverminderd de rechten die u als consument hebt op basis van de wet. U hebt alleen recht op garantie via HetTuinpaleis wanneer u het product bij ons hebt aangeschaft.

(TRANSPORT-) SCHADE

Hoewel voorkomen van (transport-)schade een hoge prioriteit voor ons heeft, is het helaas niet altijd te voorkomen.

In het geval een product bij aankomst beschadigd blijkt te zijn, verzoeken wij u dit binnen de wettelijk bekwame tijd aan ons te melden.

Procedure voor het aanmelden van een (transport-) schade:

4. U dient uw melding te maken per e-mail naar office@extremeshops.eu
5. U dient de volgende informatie te verstrekken:
 - bestelnummer
 - omschrijving van het artikel
 - een duidelijke omschrijving van de schade
 - uw contactgegevens
6. Voeg foto's toe indien mogelijk

Wij doen, na ontvangst van uw schademelding, ons uiterste best u binnen twee werkdagen per e-mail te antwoorden.

Wij kunnen u vragen om (aanvullende) foto's van de beschadiging te mailen zodat wij een goede beoordeling van de schade kunnen doen en daartoe een passende oplossing kunnen aandragen.

Afhankelijk van de beschadiging zullen wij gepaste actie ondernemen. Dit kan betekenen een vervangende zending of een vergoeding / verrekening.

Als u, nadat u hiervoor een verzendinstructie hebt ontvangen, iets terugstuurt dan bent u verantwoordelijk voor verlies of beschadiging. Bewaar daarom altijd de originele verpakkingen en ga daar zorgvuldig mee om. Zorg ook altijd voor een bewijs van versturen.

Klachtenprocedure

Hoewel onze organisatie erop gericht is om uw bestelling zo correct mogelijk uit te voeren, kan het voorkomen dat u als klant niet tevreden bent. Wij verzoeken u dan contact met ons op te nemen middels een van onderstaande methoden:

- via onderstaand telefoonnummer. Neem daarbij wel de gebruikelijke omgangsvormen in acht.
- Als u schriftelijk een klacht wilt indienen, kan dat via de onderstaande adressen. Op een schriftelijke klacht wordt binnen 14 dagen gereageerd.
- Per email: office@extremeshops.eu
- Per telefoon: 024-7114013
- Per brief op dit adres: Extremeshops, Goudwerf 11 A, 6641 TE Beuningen

Na ontvangst van uw klacht / melding kunt u binnen 14 kalenderdagen een inhoudelijke reactie van ons verwachten.